

CAPITULO II

2. GENERALIDADES

2.1 Concepto de Restaurante.

Un restaurante es un establecimiento o casa de comidas que en algunos casos cuenta con un bar. Su finalidad es la de prestar un servicio de atención para satisfacer las necesidades de los clientes.

Este establecimiento cuenta con una infraestructura, decoración y número de mesas que son servidas por meseros, pero esto se da de acuerdo al tipo de mercado al que se dediquen.

2.1.2 Clases de Restaurantes.

Existen muchas clases de restaurantes y a estos se los puede agrupar dentro de categorías determinadas de acuerdo al tipo de servicio y comida que vendan, así tenemos:

- **Restaurantes en Locales Pequeños.**- Se caracterizan porque sus órdenes son cortas, su servicio es rápido y la permanencia de sus clientes también es corta en el local. Las inversiones no son altas y la decoración es mínima. Estos establecimientos están ubicados en áreas de alta densidad poblacional, como en edificios de oficinas, por ello el alquiler puede ser elevado. El menú usualmente es extenso y variado, con precios medios y bajos.
- **Comida Nacional.**- Su menú está hecho en base a la cocina de un país y este tipo de restaurante puede ir desde comida rápida hasta gourmet, con un personal altamente entrenado sobre su menú e inversiones generalmente altas debido a la decoración.
- **Estilo Pub-Bar.**- A estos restaurantes se los promociona como sitios de reunión y su menú es limitado. Pueden estar localizados en cualquier lugar, pero su ciclo de vida puede verse condicionado más que en otros casos a que sus clientes descubran nuevos lugares.
- **Gourmet.**- Estos restaurantes se caracterizan por contar con un ambiente íntimo y acogedor provee la atmósfera adecuada para comidas caras y especializadas. Estos restaurantes promueven altos estándares y establece una reputación que atrae clientes fieles. El Cheff y el resto del personal están altamente entrenados

especialmente para ofrecer un servicio personalizado. Pueden estar localizados casi en cualquier lugar (Sin llegar a exagerar), debido a que los clientes frecuentes se encargarán de promocionarlos.

- Comidas Rápidas.- Son establecimientos donde se venden comidas preparadas de forma rápida. Generalmente presentan precios entre medios y bajos, están ubicadas en zonas residenciales que son quienes proveen el volumen más alto de clientes, requerido por las cadenas de comida rápida que por otra parte tienen construcciones propias y muy llamativas. En estos establecimientos por lo general sirven adolescentes para adolescentes y algunos cuentan con servicios de mesa, servicio a domicilio y servicio al auto.

Los restaurantes de comida rápida son el segmento de la Industria Alimenticia que más rápido ha crecido en los últimos años y es por esta razón que haremos un análisis detallado y estadístico sobre su cobertura en la Ciudad de Quito.

2.1.3 Requisito Necesario de todo Restaurante .

Un restaurante para su funcionamiento debe reunir una serie de requisitos comunes para todos, como son:

El sitio donde estará ubicado el establecimiento, ya sea zona de ciudad, playa, carretera, montaña etc.

La temperatura del local es básica, ya que los clientes necesitan y buscan un lugar para relajarse y sentirse a gusto, esto implica que el restaurante debe estar provisto de aparatos de extracción, aire acondicionado etc., para así crear un clima idóneo.

La iluminación constituye un factor importante en restauración por cuanto depende de ella que el cliente vea o no el color real de las cosas, es por esto necesario contar con lámparas o focos que permitan la graduación de la luz con el objeto de crear distintos ambientes, ya sea en el día o en la noche.

Se recomienda no exagerar en la decoración del local, ya que esto podría causar una sensación de pesadez con la consiguiente tensión y malestar del cliente.

El tipo de vajilla, cubertería y cristalería que se haya escogido debe estar de acuerdo al local.

El mobiliario es otro requisito que no debemos olvidar, debe estar en consonancia con el tipo y categoría del local.

Por último un restaurante debe contar con todas las facilidades necesarias para dar al cliente una sensación de comodidad y buen servicio como son: teléfonos inalámbricos, guardarropas, sillas para niños, etc.

2.2 Principales Características de los Restaurantes de Comida Rápida.

- Servicio rápido casi en exclusiva para los clientes que permanecen de pie.
- Asignación de número de turno para recoger la comida.
- Elevado movimiento Global de clientes por hora.
- Producción de comida por línea de ensamblaje.
- Estricto control de compras y raciones.
- Platos, tazas y utensilios desechables.
- Menú limitado.
- Programas de entrenamientos especiales para directivos y trabajadores.
- Limpieza impecable en los establecimientos.

2.3 Definición de Comida Rápida.

Las comidas rápidas son aquellas que requieren poco tiempo para su elaboración y se conforman de productos alimenticios que con anterioridad han sido precocinados y congelados justamente para reducir el tiempo de preparación y poder dar un servicio rápido. Al principio dichos productos no tuvieron mucha aceptación, y no fue sino hasta mediados de los sesenta en que los platos congelados se

popularizaron por la necesidad de ganar tiempo en el servicio y sobre todo, porque las investigaciones que se realizaron acerca de estos productos por medio de exámenes, dieron como resultado que el proceso de congelamiento de los alimentos no perjudicaba en nada la salud de los consumidores.

2.4 *Objetivos de las Comidas Rápidas.*

Sirven para dar un servicio casi instantáneo, dedicado especialmente a un mercado que no cuenta con mucha disponibilidad de tiempo para realizar sus comidas.

Brindar servicio de comidas que puedan consumir personas de todas las edades.

Brindar menús que son económicamente accesibles a todos los bolsillos.